

PENGARUH ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA TARAKAN

Rahmawati Irawan dan Arja Sadjiarto

Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra

Email: m32410178@john.petra.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah faktor kompetensi pelayanan, kesopanan pelayanan, kredibilitas pelayanan, pengawasan kepatuhan formal, dan pengawasan kepatuhan material yang dilakukan *account representative* mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Data dalam penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh 100 orang responden yang merupakan wajib pajak yang memanfaatkan jasa *account representative* di KPP Pratama Tarakan. Teknik analisa data menggunakan analisa regresi linear berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji F, uji t, dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan, dan pengawasan kepatuhan material berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Sedangkan faktor kesopanan pelayanan dan pengawasan kepatuhan formal tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Secara bersama-sama kelima faktor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan.

Kata kunci: *kepatuhan wajib pajak, kompetensi pelayanan, kesopanan pelayanan, kredibilitas pelayanan, pengawasan kepatuhan formal, pengawasan kepatuhan material.*

ABSTRACT

The purpose of this study was to know whether the competence, courtesy, credibility, formal monitoring, and materials monitoring which conducted by the account representative have an impact on the tax payer compliance at KPP Pratama Tarakan. The Data were obtained by using quetionnaires to 100 respondents who use the services of account representative at KPP Pratama Tarakan. Multiple linear regression analysis, validity test, reliability test, F test, t test, and also classical assumptions of regression were used to analyze the data. The result showed that competence, credibility and materials monitoring had influence on tax payer's compliance at KPP Pratama Tarakan. Meanwhile, courtesy and formal monitoring didn't have influence on tax payer's compliance at KPP Pratama Tarakan. All of the five factors had significant influence on tax payer's complience simultaneously.

Keywords: *Tax payer compliance, competence, courtesy, credibility, formal monitoring, material monitoring.*

PENDAHULUAN

Optimalisasi penerimaan negara sangat penting dalam rangka menunjang pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional. Salah satu sumber penerimaan terbesar negara berasal dari sektor pajak. Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 16 tahun 2009, pajak ialah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan, yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka DJP melakukan modernisasi administrasi perpajakan. Modernisasi administrasi perpajakan memberikan banyak perubahan mendasar mulai dari restrukturisasi organisasi sampai dengan pengembangan sumber daya manusia serta penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Pada tahun 2006 ditetapkan kebijakan-kebijakan untuk mendukung pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan yang diantaranya adalah kebijakan pembentukan *account representative* yang tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 98/PMK.01/2006. *Account representative* adalah aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya.

Salah satu tugas *account representative* adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan Eka Suci Wardani (2011) menyatakan bahwa pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian yang dilakukan Andrian Agus Trianto (2012) menyatakan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun dalam kedua penelitian tersebut belum dapat diketahui

faktor-faktor apa saja dari dimensi *assurance* kualitas pelayanan yang lebih berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara dimensi *assurance* itu sendiri terdiri dari beberapa dimensi yaitu kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas.

Selain bertugas memberikan pelayanan kepada wajib pajak, *account representative* juga bertugas untuk memberikan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Pengawasan yang intensif diperlukan dalam menopang *self assessment system* yang diterapkan di Indonesia sejak tahun 1984. *Self assessment system* memberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang harus dibayar. Sistem ini akan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran dan kepatuhan pajak yang tinggi dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Namun faktanya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Pengawasan yang intensif dapat berjalan dengan baik apabila dapat diketahui faktor-faktor apa saja dari pengawasan yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan Nofri Boy Sandi (2010) dan Eka Suci Wardani (2010) menyatakan bahwa pengawasan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun dari kedua penelitian tersebut belum dapat diketahui faktor-faktor apa saja dari pengawasan yang lebih berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Padahal berdasarkan tugas-tugas yang dimiliki oleh *account representative*, pengawasan yang dilakukan oleh *account representative* terbagi menjadi 2 bagian besar yaitu pengawasan kepatuhan formal dan pengawasan kepatuhan material.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui faktor-faktor apa saja di dalam pelayanan dan pengawasan *account representative* yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian dan penelitian terdahulu di

atas, peneliti mengambil faktor-faktor dari pelayanan yang terdiri dari kompetensi pelayanan, kesopanan pelayanan, dan kredibilitas pelayanan serta pengawasan yang terdiri dari pengawasan kepatuhan formal dan pengawasan kepatuhan material yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tempat yang menjadi obyek penelitian adalah kota Tarakan. Hal ini dikarenakan kota Tarakan merupakan satu-satunya kota di Provinsi Kalimantan Utara Indonesia dan menempati peringkat ke-17 sebagai kota terkaya di Indonesia. Kota Tarakan memiliki letak yang strategis karena berada tepat di beranda depan perbatasan Indonesia dengan Malaysia dan Filipina serta menjadi kota transit perdagangan bebas bagi Indonesia, Malaysia, dan Filipina.

Pengaruh Kompetensi Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan

Menurut Hooghiemstra dalam Kurniawan (2005), kompetensi adalah suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan. Zeithaml dalam Kurniawan (2005), mengemukakan bahwa kompetensi merupakan tuntutan yang harus dimiliki yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan kedua pendapat di atas maka kompetensi *account representative* berarti kemampuan dan pengetahuan perpajakan yang dimiliki *account representative* yang diperlukan dalam melakukan bimbingan dan konsultasi kepada wajib pajak.

Dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak, *account representative* harus memiliki pengetahuan yang memadai terkait dengan peraturan perpajakan yang berlaku. *Account representative* harus menguasai semua jenis pajak, memahami ketentuan perpajakan secara menyeluruh, teknologi informasi terkini, serta karakteristik perusahaan dan industri wajib pajak. Ketika menghadapi permasalahan perpajakan atau kebingungan akan suatu peraturan pajak, wajib pajak akan langsung menghubungi *account representative* yang

bertugas menangani wajib pajak tersebut. *Account representative* sebagai salah satu media bertanya dan sosialisasi peraturan perpajakan, harus terus memperbarui peraturan-peraturan pajak yang dimiliki karena peraturan-peraturan perpajakan secara langsung akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Dalam landasan teori dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eka Suci Wardani (2011) dan Andrian Agus Trianto (2012) dinyatakan bahwa pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. maka diduga:

H_0 : Diduga kompetensi pelayanan *account representative* dalam memberikan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan

H_1 : Diduga kompetensi pelayanan *account representative* dalam memberikan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan

Pengaruh Kesopanan Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan

Menurut Ratminto (2006), kesopanan merupakan sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Berdasarkan pendapat tersebut maka kesopanan *account representative* ialah perilaku yang ditunjukkan *account representative* dalam memberikan bimbingan dan konsultasi yang meliputi sopan santun, respek, dan ramah, serta saling menghargai dan menghormati.

Dalam berhadapan dengan wajib pajak, *account representative* diwajibkan untuk dapat bersikap bersahabat dengan wajib pajak yang ditanganinya. Kesopanan *account representative* merupakan kunci keberhasilan dalam pemberian pelayanan kepada wajib pajak. Pemberian pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan wajib terhadap pelayanan *account representative*.

Peningkatan kepuasan wajib pajak secara tidak langsung akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam landasan teori dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eka Suci Wardani (2011) dan Andrian Agus Trianto (2012) dinyatakan bahwa pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. maka diduga:

H₀ : Diduga kesopanan pelayanan *account representative* dalam memberikan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan

H₁ : Diduga kesopanan pelayanan *account representative* dalam memberikan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan

Pengaruh Kredibilitas Pelayanan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan

Menurut Ratminto (2006), kredibilitas ialah kejujuran yang dimiliki oleh aparatur pelayanan dan kejujuran tersebut sangat diperlukan karena akan mendorong aparatur pelayanan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanah yang diberikan. Zeithaml dalam Kurniawan (2005), mengemukakan bahwa kredibilitas adalah sikap jujur para pegawai penyelenggara pelayanan dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. Jadi kredibilitas *account representative* merupakan suatu sikap kejujuran dan dapat dipercaya yang harus dimiliki oleh *account representative* agar dapat menumbuhkan kepercayaan wajib pajak.

Kredibilitas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Dengan meningkatnya kepercayaan wajib pajak terhadap *account representative* akan membuat wajib pajak dapat lebih terbuka dalam berkonsultasi dengan *account representative*. Apabila wajib pajak bersikap lebih terbuka maka *account representative* dapat membimbing wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seperti misalnya ketika ada

format baru maka *account representative* dapat membimbing wajib pajak dalam tata cara pengisian formulir tersebut. Dengan adanya bimbingan dari *account representative* maka wajib pajak akan semakin mudah dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Dalam landasan teori dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eka Suci Wardani (2011) dan Andrian Agus Trianto (2012) dinyatakan bahwa pelayanan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. maka diduga:

H₀ : Diduga kredibilitas pelayanan *account representative* dalam memberikan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan

H₁ : Diduga kredibilitas pelayanan *account representative* dalam memberikan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan

Pengaruh Pengawasan Kepatuhan Formal yang dilakukan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan

Pengawasan kepatuhan formal wajib pajak merupakan upaya yang dilakukan DJP melalui *account representative* untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan kepatuhan formal wajib pajak. Pengawasan kepatuhan formal wajib pajak meliputi:

- a. Memonitor tanggal pembayaran dan pelaporan
- b. Memberikan peringatan dini mengenai tunggakan kewajibannya
- c. Menerbitkan Surat Tegoran atau STP atas pelanggaran kewajiban formal

Dalam landasan teori dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nofri Boy Sandi (2010) dan Eka Suci Wardani (2011) dinyatakan bahwa pengawasan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. maka diduga:

H₀ : Diduga pengawasan kepatuhan formal yang dilakukan *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan

H₁ : Diduga pengawasan kepatuhan formal yang dilakukan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan

Pengaruh Pengawasan Kepatuhan Material yang dilakukan *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan

Pengawasan kepatuhan material wajib pajak merupakan upaya yang dilakukan DJP melalui *account representative* untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan kepatuhan material wajib pajak. Pengawasan kepatuhan material meliputi:

- a. Membangun dan memutakhirkan profil wajib pajak
- b. Pemutakhiran data wajib pajak
- c. Melakukan analisis terhadap kegiatan usaha wajib pajak dan pemenuhan kewajiban perpajakannya
- d. Menyediakan informasi kepada seksi lainnya mengenai faktor-faktor resiko sebanding industri tertentu yang memiliki dampak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak yang ditangani.

Dalam landasan teori dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nofri Boy Sandi (2010) dan Eka Suci Wardani (2011) dinyatakan bahwa pengawasan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. maka diduga:

H₀ :Diduga pengawasan kepatuhan material yang dilakukan *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan

H₁ :Diduga pengawasan kepatuhan material yang dilakukan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pelayanan, kesopanan pelayanan, kredibilitas pelayanan, pengawasan kepatuhan formal, dan pengawasan kepatuhan material yang dilakukan oleh *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kompetensi pelayanan, kesopanan pelayanan, kredibilitas pelayanan, pengawasan kepatuhan formal, dan pengawasan kepatuhan material. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang memanfaatkan jasa *account representative* di KPP Pratama Tarakan Sejumlah 2.876 wajib pajak. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *stratified random sampling* dan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

Jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan rumus *Slovin* diatas sejumlah 100 responden.

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan 4 poin. Instrumen yang digunakan untuk mengukur semua variabel berjumlah 33 item pertanyaan. Sebelum dianalisis, data akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,06.

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan

software SPSS edisi 19. Berikut adalah model persamaan regresi dalam penelitian ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Independen

e = Standart error

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden yang merupakan wajib pajak yang memanfaatkan jasa *account representative* di KPP Pratama Tarakan.

Berdasarkan data dalam kuesioner, diketahui bahwa wajib pajak yang menjadi responden terdiri dari 57 orang laki-laki dan sisanya sejumlah 43 orang adalah perempuan.

Berdasarkan data dalam kuesioner, diketahui bahwa 63 orang responden merupakan wajib pajak badan dan sisanya sejumlah 37 orang responden merupakan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

Berdasarkan data dalam kuesioner, diketahui bahwa sebanyak 30 orang memiliki pendidikan terakhir SMU (Sederajat), 32 orang memiliki pendidikan terakhir D-1, 14 orang memiliki pendidikan terakhir D-3, 52 orang memiliki pendidikan terakhir S-1 dan 2 orang memiliki pendidikan terakhir Pasca Sarjana.

Berdasarkan data dalam kuesioner, diketahui bahwa sebanyak 76 orang responden memiliki usaha di bidang jasa, 22 orang responden memiliki usaha di bidang perdagangan dan 2 orang responden memiliki usaha di bidang industri.

Berdasarkan data dalam kuesioner, diketahui bahwa sebanyak 13 orang menemui *account representative* 1-3 kali setahun, 30 orang menemui *account representative* 4-6 kali setahun, 47 orang menemui *account representative* 7-9

kali setahun dan sebanyak 10 orang menemui *account representative* lebih dari 12 kali dalam 1 tahun.

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	,288	,236		1,223	,224
X1	,233	,085	,226	2,738	,007
X2	,012	,079	,012	,148	,883
X3	,254	,078	,250	3,265	,002
X4	,001	,065	,001	,013	,990
X5	,400	,066	,492	6,091	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Tarakan (Y)

Penelitian ini telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Untuk uji validitas nilai r hitung untuk semua item pertanyaan memiliki nilai $>$ dari r tabel. Untuk uji reliabilitas, semua variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6. Uji asumsi klasik yang telah dilakukan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi. Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang dilakukan data dalam penelitian ini terdistribusi normal, bebas gejala multikolinearitas, bebas gejala heterokedastisitas, dan bebas gejala autokorelasi.

Tabel 1 Koefisien Model Regresi

Berdasarkan tabel 1 di atas maka persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 0,288 + 0,233X_1 + 0,012X_2 + 0,254X_3 + 0,001X_4 + 0,400X_5 + e$$

Nilai Konstanta sebesar 0,288 menunjukkan besarnya kepatuhan wajib pajak (Y) di KPP Pratama Tarakan yang tidak dipengaruhi oleh kompetensi pelayanan (X_1), kesopanan pelayanan (X_2), kredibilitas pelayanan (X_3), pengawasan kepatuhan formal (X_4), dan pengawasan

kepatuhan material (X_5) yang dilakukan *account representative*.

Nilai koefisien regresi kompetensi pelayanan *account representative* (X_1) sebesar 0,233 (bernilai positif), artinya apabila kompetensi pelayanan *account representative* mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan sebesar 0,233, dengan asumsi variabel independen X_{2-5} dalam keadaan konstan.

Nilai koefisien regresi kesopanan pelayanan *account representative* (X_2) sebesar 0,012 (bernilai positif), hal ini

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	14,905	5	2,981	35,811	,000a
Residual	7,825	94	,083		
Total	22,729	99			

a. Predictors: (Constant), PK.Material, Kredibilitas, Kesopanan, PK.Formal, Kompetensi

b. Dependent Variable: Kepatuhan

berarti apabila kesopanan *account representative* mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan akan meningkat sebesar 0,012, dengan asumsi variabel X_1 , X_3 , X_4 , dan X_5 bernilai konstan.

Nilai koefisien regresi kredibilitas pelayanan *account representative* (X_3) sebesar 0,254 (bernilai positif) berarti apabila kredibilitas pelayanan *account representative* mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan akan meningkat sebesar 0,254, dengan asumsi variabel X_1 , X_2 , X_4 , dan X_5 bernilai konstan.

Nilai koefisien regresi pengawasan kepatuhan formal yang dilakukan *account representative* (X_4) sebesar 0,001 (bernilai positif), artinya apabila pengawasan kepatuhan

formal yang dilakukan *account representative* meningkat sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,001 dengan asumsi variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_5 bernilai konstan.

Nilai koefisien regresi pengawasan kepatuhan material yang dilakukan *account representative* (X_5) sebesar 0,400 (bernilai positif) berarti apabila pengawasan kepatuhan material yang dilakukan *account representative* meningkat sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan sebesar 0,400 dengan asumsi X_{1-4} bernilai konstan.

Tabel 2 Hasil Analisis Koefien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,810a	,656	,637	,28851

Nilai *R Square* yang diperoleh sebesar 0.656 menunjukkan bahwa kemampuan kelima variabel dalam menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan sebesar 65,6% dan sisanya 34,4% dijelaskan oleh variabel lain.

Tabel 3 Hasil Uji F (Uji secara Simultan)

Berdasarkan tabel hasil uji F di atas diketahui bahwa nilai F hitung (35,811) > F tabel (2,31) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05, maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelayanan, kesopanan pelayanan, kredibilitas pelayanan, pengawasan kepatuhan formal, dan pengawasan kepatuhan material oleh *account representative* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan.

Tabel 8 Hasil Uji t (Uji secara Parsial)

Berdasarkan hasil uji t diatas diketahui bahwa variabel kompetensi pelayanan (X_1), kredibilitas pelayanan (X_3), dan pengawasan kepatuhan material (X_5) mempunyai nilai t hitung $> t$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$. Hal ini menunjukkan H_0 untuk X_1, X_3, X_5 ditolak, yang berarti: 1) Kompetensi Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. 2) Kredibilitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. 3) Pengawasan Kepatuhan Material secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Sedangkan variabel kesopanan pelayanan dan pengawasan kepatuhan formal mempunyai nilai t hitung $< t$ tabel dan nilai signifikansi $> 0,05$. Hal ini menunjukkan H_0 untuk X_2 dan X_4 diterima, yang berarti: 1) Kesopanan Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. 2) Pengawasan Kepatuhan Formal secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan.

Dari hasil pengolahan data tersebut menunjukkan bahwa kelima faktor independen yang diteliti telah cukup mewakili keadaan yang terjadi di lapangan. Nilai *R Square* menunjukkan bahwa persamaan regresi telah mendeskripsikan model yang terjadi di lapangan sebesar 65,6% dan sisanya sebesar 34,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Adapun faktor lain diluar variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, dan sanksi pajak.

Dalam hal hipotesis telah dibuktikan dengan hasil uji F (secara simultan atau bersama-sama) dan hasil uji t (secara parsial). Dari hasil pengujian diperoleh kesimpulan bahwa kelima variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Dari hasil uji F dapat menunjukkan bahwa nilai F hitung (35,811) $> F$ tabel (2,31) dan nilai signifikansi (0,000) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelayanan, kesopanan pelayanan, kredibilitas pelayanan, pengawasan kepatuhan formal, dan pengawasan kepatuhan material yang dilakukan *account representative* berpengaruh secara simultan terhadap

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	,288	,236		1,223	,224
X1	,233	,085	,226	2,738	,007
X2	,012	,079	,012	,148	,883
X3	,254	,078	,250	3,265	,002
X4	,001	,065	,001	,013	,990
X5	,400	,066	,492	6,091	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Tarakan (Y)

kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Uji t menghasilkan kesimpulan faktor kompetensi pelayanan *account representative*, kredibilitas pelayanan *account representative*, dan pengawasan kepatuhan material yang dilakukan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Sedangkan 2 faktor lainnya yaitu kesopanan pelayanan *account representative* dan pengawasan kepatuhan formal yang dilakukan *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan.

Account representative bertugas untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada wajib pajak. Dimensi *assurance* dalam pelayanan *account representative* mencakup kemampuan *account representative* yang meliputi pengetahuan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, perilaku dalam melayani, keterampilan dalam memberikan informasi, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan wajib pajak terhadap KPP. Dimensi *assurance* terdiri dari beberapa dimensi yaitu kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas. Soetrisno dalam Mutia (2013) menyatakan bahwa fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Kompetensi pelayanan *account representative* dapat diartikan sebagai kemampuan dan pengetahuan perpajakan yang dimiliki *account representative* yang diperlukan dalam melakukan bimbingan dan konsultasi kepada wajib pajak. Setiap *account representative* harus memiliki

kompetensi yang baik di bidang perpajakan. *Account representative* harus menguasai ketentuan perpajakan secara menyeluruh, menguasai semua jenis pajak, menguasai teknologi informasi terkini yang diterapkan di DJP, serta berkomunikasi dengan baik kepada wajib pajak dan memahami karakteristik perusahaan (industri) wajib pajak. Untuk meningkatkan kompetensinya dibidang perpajakan *account representative* harus rajin meng-update dan mempelajari peraturan perpajakan serta mengikuti berbagai diklat yang diadakan oleh DJP.

Menurut kode etik pegawai pajak setiap pegawai pajak termasuk *account representative* harus bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan. Kesopanan pelayanan *account representative* berarti perilaku yang ditunjukkan *account representative* dalam memberikan bimbingan dan konsultasi yang meliputi sopan santun, respek, dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Kesopanan merupakan kunci keberhasilan dalam pemberian pelayanan kepada wajib pajak. Kredibilitas pelayanan *account representative* merupakan suatu sikap kejujuran dan dapat dipercaya yang harus dimiliki oleh *account representative* agar dapat menumbuhkan kepercayaan wajib pajak. Apabila wajib pajak memiliki tingkat kepercayaan yang baik kepada *account representative* maka wajib pajak dapat bersikap lebih terbuka dalam mengemukakan aspek perpajakannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Andrian Agus Trianto (2012) dalam “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” menyatakan bahwa dimensi *assurance* kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Kompetensi Pelayanan dan Kredibilitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Kesopanan Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang disebarkan, sebagian besar wajib pajak memberikan jawaban setuju atas pernyataan mengenai kompetensi dan kredibilitas. Hal ini berarti *account representative* di KPP Pratama Tarakan telah memiliki kompetensi dan kredibilitas yang baik. Dari

hasil penelitian dapat diinterpretasikan bahwa *account representative* yang memiliki kompetensi dan kredibilitas yang baik akan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap *account representative* dan mempermudah *account representative* dalam memberikan konsultasi dan bimbingan kepada wajib pajak. Di KPP Pratama Tarakan, wajib pajak menemui *account representative* ketika menghadapi permasalahan dibidang perpajakan antara lain ketika mengalami kesulitan dalam tata cara penghitungan dan pelaporan pajak terutangnya dan wajib pajak mengalami kesulitan untuk memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu setiap *account representative* harus memiliki kompetensi dan kredibilitas yang baik sehingga wajib pajak dapat lebih terbuka dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapinya. Dengan demikian maka permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat serta *account representative* dapat mengarahkan wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil analisis menyatakan bahwa kesopanan pelayanan *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disebabkan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan menganggap bahwa sudah sewajarnya *account representative* bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak cenderung tidak memperhatikan faktor kesopanan *account representative* dalam memberikan pelayanan. Hal ini mengakibatkan meskipun *account representative* bersikap sopan tidak mempengaruhi wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut *account representative* di KPP Pratama Tarakan, kepatuhan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh kesopanan pelayanan yang diberikan namun dipengaruhi oleh faktor internal dari wajib pajak sendiri yaitu kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain bertugas memberikan pelayanan, *account representative* juga bertugas untuk melakukan pengawasan yang intensif kepada wajib pajak. Pengawasan yang

dilakukan *account representative* bertujuan untuk mengetahui atau menguji kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan. Pengawasan yang dilakukan oleh *account representative* dibedakan menjadi 2 yaitu pengawasan kepatuhan formal dan pengawasan kepatuhan material. Pengawasan kepatuhan formal adalah upaya yang dilakukan DJP melalui *account representative* untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan kepatuhan formal wajib pajak. Pengawasan kepatuhan formal dilakukan dengan memonitor tanggal pembayaran dan pelaporan, memberikan peringatan dini mengenai tunggakan kewajibannya, dan menerbitkan Surat Tegoran atau STP atas pelanggaran kewajiban formal.

Pengawasan kepatuhan material adalah upaya yang dilakukan DJP melalui *account representative* untuk menilai dan mengevaluasi tingkat pemenuhan kepatuhan material wajib pajak. Pengawasan kepatuhan material dilakukan dengan membangun dan memutakhirkan profil wajib pajak, pemutakhiran data wajib pajak serta melakukan analisis terhadap kegiatan usaha wajib pajak dan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Profil wajib pajak harus terus diperbarui sehingga kepatuhan dan potensi pajak wajib pajak dapat tetap terpantau. Apabila terdapat indikasi adanya pelanggaran ketentuan material yang dilakukan oleh wajib pajak maka *account representative* dapat mengusulkan agar terhadap wajib pajak dilakukan pemeriksaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Eka Suci Wardani (2011) dalam “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektifitas Pengawasan *Account representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sidoarjo” menyatakan bahwa pengawasan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pengawasan kepatuhan material yang dilakukan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pengawasan kepatuhan formal yang dilakukan *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengawasan kepatuhan formal yang dilakukan *account representative*

tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak merasakan adanya pengawasan kepatuhan formal yang dilakukan namun wajib pajak cenderung mengabaikannya. Hal ini dikarenakan pengawasan kepatuhan formal merupakan upaya pasif yang dilakukan *account representative* untuk memantau tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Apabila wajib pajak melanggar kepatuhan formal maka meskipun *account representative* tidak melakukan pengawasan kepatuhan formal, wajib pajak akan tetap mendapat sanksi administrasi atas pelanggaran kewajiban formal yang dilakukannya. Besarnya sanksi administrasi yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan formal perpajakan akan tetap sama baik ada maupun tidak ada pengawasan kepatuhan formal yang dilakukan oleh *account representative*. Adapun sanksi perpajakan yang dapat dikenakan karena wajib pajak melanggar ketentuan formal perpajakan antara lain sanksi bunga 2% atas keterlambatan pembayaran pajak, denda keterlambatan pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan, dan sanksi berupa kenaikan sebesar 50% karena tidak menyampaikan SPT Tahunan walaupun sudah diperingatkan dengan Surat Tegoran.

Dari hasil penelitian dapat diinterpretasikan bahwa semakin efektif pengawasan kepatuhan material yang dilakukan oleh *account representative* maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Hal ini dapat disebabkan kegiatan pengawasan kepatuhan material yang dilakukan oleh *account representative* merupakan upaya aktif yang dilakukan untuk menilai tingkat pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak secara material. Apabila berdasarkan hasil pengawasan kepatuhan material yang dilakukan ditemukan wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya secara material maka *account representative* dapat mengusulkan tindakan pemeriksaan kepada wajib pajak. Adapun sanksi administrasi yang dapat dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan material perpajakan antara lain sanksi bunga sebesar 2% atas pajak yang belum dibayar yang ditemukan pada saat pemeriksaan, sanksi kenaikan sebesar 100% atas jumlah lebih bayar yang tidak seharusnya dikompensasikan, dan

sanksi berupa denda sebesar 100% atas PPh yang dipotong atau dipungut tetapi tidak dibayarkan. Dengan adanya pengawasan kepatuhan material yang dilakukan oleh *account representative* akan mendorong wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya sesuai dengan keadaan sebenarnya maka secara tidak langsung akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Eka Suci Wardani (2011) menyatakan bahwa pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian yang dilakukan oleh Andrian Agus Trianto (2012) menyatakan bahwa dimensi *assurance* kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun dari kedua penelitian tersebut belum dapat diketahui unsur-unsur di dalam pelayanan dan pengawasan yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menemukan bahwa di dalam pelayanan, variabel kredibilitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara di dalam pengawasan, pengawasan kepatuhan material yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan memiliki pengaruh yang paling dominan diantara semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Menurut Gunadi (2005), kepatuhan pajak berarti wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Norman D. Nowak dalam Zain (2008) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan. Zain (2008) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya bergantung pada persoalan teknis terkait metode pemungutan, teknis pemeriksaan, penyidikan dan penerapan sanksi namun juga tergantung pada kemauan wajib pajak untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kemauan wajib pajak dalam mematuhi peraturan yang berlaku tidak lepas dari

kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan secara keseluruhan yang dimana terdapat peranan penting petugas pajak yang berhubungan dengan wajib pajak dalam hal ini *account representative*. Oleh karena itu *account representative* harus memiliki kompetensi dan kredibilitas yang baik.

Dalam penelitian Sri Putri Tita Mutia (2013) yang berjudul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”, menyatakan bahwa sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Mardiasmo dalam Mutia (2013) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan dalam undang-undang perpajakan berupa sanksi administrasi (dapat berupa denda atau bunga) dan sanksi pidana.

Kesadaran Menurut Gozali dalam Mutia (2013) adalah rasa rela untuk melakukan sesuatu sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Jadi kesadaran wajib pajak adalah kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak tanpa adanya unsur paksaan. Muliori dan Setiawan dalam Mutia (2013) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Menurut Kotler dalam Laksana (2008), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Studi Singh dalam Ritonga (2011) menunjukkan bahwa semakin wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, wajib pajak akan merasa

berkewajiban untuk patuh terhadap hukum, termasuk hukum perpajakan. Hal ini mengisyaratkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan pajak dapat menentukan kadar kepatuhan wajib pajak. Faktor ini mengacu pada variabel kompetensi, kesopanan dan kredibilitas pelayanan *account representative*.

Pemahaman perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Menurut Stanton dalam Mutia (2013) menjelaskan bahwa pemahaman merupakan salah satu faktor psikologis dalam kegiatan belajar. Spicer dan Laundset dalam Mutia (2013) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan dalam bab sebelumnya, maka kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut:

1. Secara simultan, variabel Kompetensi Pelayanan (X1), Kesopanan Pelayanan(X2), Kredibilitas Pelayanan (X3), Pengawasan Kepatuhan Formal (X4), dan Pengawasan Kepatuhan Material (X5) yang dilakukan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Oleh karena itu kinerja kelima faktor tersebut harus ditingkatkan dalam rangka pemberian pelayanan dan pengawasan yang intensif.
2. Secara parsial, variabel Kompetensi Pelayanan (X1), Kredibilitas Pelayanan (X3), dan Pengawasan Kepatuhan Material (X5) yang dilakukan *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Oleh karena itu peningkatan kinerja ketiga variabel tersebut harus lebih diperhatikan sehingga dapat mencapai kepatuhan wajib pajak yang lebih baik.

3. Secara parsial, variabel Kesopanan Pelayanan(X2) dan Pengawasan Kepatuhan Formal (X4) yang dilakukan *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan namun hal ini harus tetap ditingkatkan sebagai bentuk pemberian pelayanan dan pengawasan yang berkualitas terhadap wajib pajak.

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang didapat maka peneliti menyarankan beberapa hal yang diharapkan dapat membantu KPP Pratama Tarakan dalam memberikan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak. Saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Karena banyaknya beban kerja dan luasnya wilayah kerja *account representative*, sebaiknya jumlah *account representative* diperbanyak sehingga pelaksanaan pelayanan dan pengawasan intensif kepada wajib pajak dapat semakin efektif.
2. Penulis menyarankan agar KPP lebih meningkatkan pengawasan kepatuhan material yang dilakukan oleh *account representative* karena hal ini cukup dominan dalam mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, Febri. 2012. Pengaruh *Account representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Surabaya: Jurnal Akuntansi UNESA Vol. 1 No. 1.
- Fajar, Laksana. 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Gunadi. 2005. Fungsi Pemeriksaan terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Compliance). Jurnal Perpajakan Indonesia Vol. 4 No. 5.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pustaka.
- Mutia, Sri Putri Tita. 2013. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

- Pribadi (Studi Empiris pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Padang). Padang : Universitas Negeri Padang.
- Ratminto & Winarsih, S.A. 2006. Manajemen Pelayanan: edisi 2. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ritonga, P. 2011. Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja KPP dengan Pelayanan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Hartono, Budi (2001), "Intellectual Capital: Sebuah Tantangan Akuntansi Masa Depan", *Media Akuntansi*, Edisi 2, Thn VIII, page 65-72.
- Sandi, Nofri B. 2010. Analisis Pengaruh Pelayanan, Pengawasan, dan Konsultasi *Account representative* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Trianto, Agus A. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Malang : Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya.
- Wardani, Eka A.. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektifitas Pengawasan *Account representative* terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
- Zain, Prof. Dr. H. Mohammad, Drs.Ak. 2008. Manajemen Perpajakan. Jakarta : Salemba Empat.